

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

อิงอร ตันพันธ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อการจ้างงานของพนักงานโรงแรม ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรม เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมแต่ละระดับมาตรฐานโรงแรมตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อการจ้างงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครแต่ละระดับมาตรฐานโรงแรม รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 558 คน จากพนักงานที่ทำงานในโรงแรม ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 แห่ง ในช่วงเดือนตุลาคม – 2554 เมษายน 2555 โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อการจ้างงานในภาพรวมในระดับปานกลาง มีความผูกพันในระดับมากด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร แต่มีความผูกพันต่อการจ้างงานด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นแต่คุณภาพชีวิตด้านความเกี่ยวพันทางสังคม และประโยชน์ อยู่ในระดับสูง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบแสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิง, พนักงาน และผู้บริหารโรงแรม จำแนกตามมาตรฐานบริการ, กลุ่มอายุ, สถานภาพสมรส, ระยะเวลาการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P = 0.05$) กระนั้นก็ตีพนักงานโรงแรม 4 ดาว ที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ($P = 0.005$) โดยอายุงาน 33 – 37 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา ยกเว้นในโรงแรมมาตรฐาน 5 ดาว ($P = 0.022$) แต่ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.001$) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงแรมมาตรฐาน 4 ดาว นอกจากนั้นพนักงานโรงแรมมาตรฐาน 3 และ 5 ดาว ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ($P = 0.05$) ในโรงแรมมาตรฐาน 3, 4 และ 5 ดาว ประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$)

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันกับองค์กรมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญในทุกด้าน ($P < 0.01$) นอกจากนั้นในโรงแรมระดับ 3 ดาว คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับความพอใจ และความยุติธรรมของเงินตอบแทน มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อการจ้างงาน และความตั้งใจที่จะอุทิศตนอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร ($P = 0.05$)

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อการจ้างงาน พนักงานโรงแรม

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

The Quality of Work Life of Hotel Staff in Bangkok Areas

I.Tanphan¹

Abstract

The main purposes of this study were to measure levels of organization commitment, quality of work life, and the relationship between sense of belonging to organization and quality of work life of Hotel staff; to compare the quality work life among different grades of hotel service standards in terms of individual factors; and to investigate the relationship between organization commitment and quality of work life classified by hotel service standards of the hotel staff. The data was collected from a sample of 558 hotel staff from 13 hotels in Bangkok areas during October 2011 to April 2012, by means of questionnaires. It was revealed that most staff were moderately committed to their organization as a whole. They were highly committed to their organization in terms of organization goals and value, and dedication of their effort for organization benefits. On the other hand, they were moderately committed to their organization in terms of their need to be organization members. Quality of work life in average was at the moderate level, only the aspect of life in terms of social connection and benefits being at high level.

Comparisonwise, the quality of work life between male and female, officials and executive, as well as among different hotel standards, age groups, marital statuses, number of years of employment, and work experiences were not significantly different ($P=0.05$). Yet, those in 4 star-hotel exhibited a different quality of work life across age groups, 33-37 years enjoying the highest quality of life ($P=0.01$). Difference in educational levels demonstrated no difference in quality of work life of hotel staff, except those in 5 star-hotels ($P=0.022$). Quality of work life was different among hotel employees ($p<0.001$), particularly those in 4 star-hotels. Moreover, different salaries in 3 and 5 star-hotels were not different significantly in terms of quality of work life ($P=0.05$). Furthermore, different work experience exhibited a significant difference in quality of life cross the 3, 4 and 5 star-hotel standards ($P < 0.05$).

In terms of the relationship between organization commitment and quality of work life, organization commitment as a whole was significantly and positively correlated with quality of work life in most respects and in all hotel standards ($P<0.01$). In addition, in 3 star-hotels quality of work life, particularly in terms of sufficient and fair compensation, was correlated positively with organization commitment and willingness to devote full effort for organization benefit ($P=0.05$).

Keyword : Quality of Work Life, Organization commitment, Hotel staff.

¹Asst.Prof . Master of Business Administration Program, Kasem Bundit University, Bangkok, 10250, Thailand

บทนำ

1.1 ความสำคัญของการวิจัย

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยในปัจจุบันถือว่า มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เพราะการท่องเที่ยวของประเทศสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้อย่างมหาศาล เป็นเหตุให้รัฐบาลให้ความสนใจและสนับสนุนให้ปี 2554-2555 เป็นปีมหัศจรรย์ไทยแลนด์ เพื่อเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และร่วมเฉลิมฉลองในพระราชพิธีมหามงคลเทิดพระเกียรติแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ และสมาชิกในพระราชวงศ์จักรี ทั้งนี้นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี กล่าวในตอนหนึ่งว่า รู้สึกภาคภูมิใจที่ประเทศไทยภายใต้พระบารมีขององค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีประเพณีวัฒนธรรมที่น่าภาคภูมิใจ เป็นเอกลักษณ์ที่ทั้งคนไทยและต่างชาติให้การยอมรับ แม้ว่าปีที่ผ่านมาจะเกิดมหาอุทกภัย แต่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสามารถฟื้นตัวได้รวดเร็ว และสามารถทำรายได้เข้าประเทศถึง 7 แสนล้านบาท ซึ่งในอีก 5 ปีข้างหน้ารัฐบาลตั้งเป้าสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวให้ได้ 2 ล้านล้านบาท คาดว่าเป้าหมายจะสำเร็จได้ ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นแหล่งสร้างรายได้ให้คนไทยทั้งประเทศอย่างมั่นคง และถาวรต่อไป (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,2554) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยสามารถสร้างเงินตราต่างประเทศในแต่ละปีมีมูลค่าสูงมากเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมอื่นๆ ขณะเดียวกันได้ส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศทำให้เกิดการจ้างงานและการกระจายรายได้ไปสู่อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะสถานบริการประเภทที่พักนักท่องเที่ยว มีความต้องการเข้ามาใช้บริการที่พัก เป็นเหตุให้ธุรกิจบริการ

ประเภทที่พักโดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมขยายตัวเพิ่มขึ้นในช่วงปี 2549 เป็นต้นมา การลงทุนในธุรกิจโรงแรมได้รับความสนใจจากนักลงทุนชาวต่างชาติ ซึ่งได้มองเห็นศักยภาพการเติบโต โดยนักลงทุนเหล่านี้ต่างมองหาโอกาสที่จะเข้ามาซื้อกิจการโรงแรมที่สร้างเสร็จสมบูรณ์แล้วพร้อมทั้งมองหาพื้นที่เพื่อการพัฒนาโครงการใหม่ถึงแม้ว่าในรอบปีที่ผ่านมาได้เกิดวิกฤตเศรษฐกิจซบเซาไปทั่วโลก (กรุงเทพธุรกิจ,2554) ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการจ้างงานจำนวนมาก ลักษณะการทำงานเป็นกะมีการทำงานกลางคืน การทำงานมีการแข่งขันสูงมุ่งการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า ดังนั้นหากคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไม่ดีย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการของพนักงาน ทั้งนี้เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) ทำให้พนักงานมีความสุข เมื่อพนักงานมีความสุขก็สามารถทำงานได้โดยไม่หวั่งกังวล เมื่อทำงานก็เกิดความพึงพอใจในงานนั้นก็ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรและตนเองมีความสุขไปด้วย บรรยากาศองค์การก็มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เพราะเมื่อพนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การที่ดี ก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีตามไปด้วย (กนกวรรณ มีปลั่ง,2553) นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตที่ดีย่อมมีผลต่อการพัฒนาความสามารถ ความมั่นคงและความก้าวหน้า รวมทั้งการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย (วันชัย แฉ่งอารี ,2550) และ คุณภาพชีวิตยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ เพราะความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงประสิทธิภาพการทำงาน และยังเป็นสิ่งที่สามารถใช้นำมาวัดความน่าจะเป็นในการคงอยู่ (Retention) ของพนักงานได้ดีอีกด้วย (Steers,1977) และจากการที่ธุรกิจโรงแรมมีความแตกต่างกันมาก ทำให้มีสภาพการทำงานแตกต่างไปจากการทำงานในกิจการอื่นและมี

ผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเพิ่มขึ้น คณะผู้วิจัยจึงให้ความสนใจต่อการศึกษาวิจัยในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ที่ทำงานในกิจการโรงแรมในประเทศไทยต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ละระดับมาตรฐานโรงแรมตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ละระดับมาตรฐานโรงแรม

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมด้านต่างๆ 8 ด้าน และความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน
2. ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นพนักงานโรงแรมในระดับมาตรฐาน 5 ดาว 4 ดาว และ 3 ดาวที่จดทะเบียนกับสมาคมโรงแรมไทย ซึ่งเป็นโรงแรมชั้นนำที่นิยมเข้าพักของนักท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีข้อมูลการจดทะเบียน ณ เดือนกันยายน ปี 2554 ดังนี้โรงแรม 5 ดาว จำนวน

22 แห่ง โรงแรม 4 ดาว จำนวน 24 แห่ง และโรงแรม 3 ดาว จำนวน 9 แห่ง รวม 55 แห่ง เลือกตัวอย่างแต่ละระดับมาตรฐานรวม 13 แห่ง จำนวนตัวอย่าง 558 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้อยู่ระหว่างเดือนกันยายน 2554 ถึงกันยายน 2555

1.4 สมมติฐาน

1. พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. “คุณภาพชีวิตการทำงาน” หมายถึง สภาพการทำงานที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญถึงคุณค่าความเป็นมนุษย์ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ความปลอดภัยและการมีสุขภาพดี ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ รวมทั้งการมีความสมดุลระหว่างการงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การและคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานของพนักงานประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

2. “ความผูกพันต่อองค์กร” หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์กรโดยมีการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์กร ความภูมิใจในองค์กร การยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร ความรู้สึกมีส่วนร่วมกับองค์กร มีความเต็มใจทุ่มเทความพยายามที่จะทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าให้กับองค์กร มีความปรารถนาที่จะรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ ประกอบด้วย 3 ด้านได้แก่ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร
3. ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร แต่ละระดับมาตรฐานโรงแรมตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ในระดับมาตรฐานโรงแรม
5. ผลจากการวิจัยเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมต่อไป

2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดและแนวทางในการศึกษา ดังนี้

Huse and Cumming (1985) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) ว่ามี 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) โดยที่รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of human capacities) หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและ ความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า

ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาส
ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน
(Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรม
ในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่าง
เหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและ
ความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟัง
ความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมี
ความเสมอภาคและความยุติธรรม

7.ภาวะอิสระจากงาน (Total life space)
หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิต
ระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มี
ช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่รับผิดชอบ

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social
relevance) หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่
ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคมจะ
ก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและ
อาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

Walton (1974) ได้เสนอปัจจัยซึ่งเป็น
ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบไปด้วย
เงื่อนไข 8 ประการดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
(Adequate and fair compensation) หมายถึง
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการ
ปฏิบัติงานเพียงพอในการดำรงชีวิตและยุติธรรม
เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมอาชีพอื่นที่มีลักษณะงาน
และการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่
คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe
and healthy working condition) หมายถึง
ผู้ปฏิบัติงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านอาคาร
สถานที่และสิ่งแวดล้อมการทำงานด้านวัสดุอุปกรณ์
ในการทำงานที่จะทำให้เกิดสุขภาพจิตที่ดี ไม่
ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพอนามัย ควรกำหนด
มาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เสริมสุขภาพ

3.โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของ
บุคคล (Competency development) หมายถึง
การให้โอกาสแก่พนักงานได้ใช้ฝีมือ พัฒนาทักษะ
และความรู้ของตนเอง ส่งผลให้พนักงานเกิด
ความรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและมีความรู้สึกท้าทายจาก
การทำงานของตนเอง

4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน
(Growth and security) หมายถึงการสร้างโอกาส
ในการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคงในการ
ทำงาน การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของ
พนักงานให้มีโอกาสในการศึกษาและใช้ความรู้
ความสามารถใหม่ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งและ
ให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงานแก่พนักงาน
อย่างยุติธรรม

5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ
เพื่อนร่วมงาน เป็นการบูรณาการทางสังคมและการ
ทำงานร่วมกัน (Social integration) หมายถึง
ลักษณะความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน
ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม

6. ประชาธิปไตยในการทำงาน
(Constitutionalism) หมายถึง การใช้หลัก
รัฐธรรมนูญในการปฏิบัติงาน การเคารพในสิทธิส่วน
บุคคล ความเสมอภาค ความมีอิสระในการแสดง
ความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
(The total life space) หมายถึง การแบ่งเวลาให้
เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เวลา
ส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และ
เวลาให้กับสังคม

8. ความเกี่ยวข้องและประโยชน์ต่อสังคม
(Social relevance) หมายถึงระดับความรู้สึกว่า
งานและองค์การที่ปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อ
สังคม เป็นประโยชน์ต่อสังคม ความภูมิใจในงาน
และองค์การของตน ความมีชื่อเสียงและได้รับการ
ยอมรับจากสังคม

Buchanan (1974) ให้ความหมายของความผูกพันในองค์กร ไว้ว่า เป็นความเกี่ยวพันยึดติดกับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร 3 องค์ประกอบ คือ การแสดงตน (Identification) มีความภูมิใจในองค์กร และการยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร ความรู้สึกมีส่วนร่วมกับองค์กร (Involvement) มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้า และประโยชน์ขององค์กรมีความภักดีต่อองค์กร การยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Streer and Porter (1983: 444) ได้สรุปความผูกพันต่อองค์กรด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Theory of Exchange) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร คือ ธรรมชาติของมนุษย์ ประกอบด้วย ความต้องการ ความปรารถนา ทักษะ ความรู้ มีความคาดหวังที่จะทำงาน หากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นก็จะสามารถทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ และบุคคลก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งในเรื่องของการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะมีนักวิชาการหลายท่านพยายามศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร แต่ก็ยังมิได้มีการสรุปที่ชัดเจนว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อระดับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง เพราะการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในการบริหารงานในองค์กร

Streers (1997) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายใน 3 ลักษณะคือ

1.ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรมีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยม

และเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กร ซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วย มีความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3.ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

Burke (2003) เป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้กล่าวว่าพนักงานที่มีความผูกพัน คือ ผู้ที่ทำงานอยู่กับองค์กรนั้นๆ เพื่อส่งเสริมองค์กรให้สร้างผลผลิตและให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงช่วยเหลือองค์กรให้ประสบความสำเร็จมีผลกำไรโดยความผูกพันของพนักงานมีความเชื่อมโยงกับความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) และความสามารถในการทำกำไร (Profitability) ขององค์กร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็น พนักงานโรงแรมระดับมาตรฐาน 5 ดาว 4 ดาว และ 3 ดาวแยกตามแผนกต่างๆ จำนวนโรงแรมทั้งสิ้น 55 แห่ง(ข้อมูลการจดทะเบียน ณ เดือนกันยายน 2554) ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากสูตร

คำนวณค่าสัดส่วนของยามาเนที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ความคลาดเคลื่อน 5% จากสูตร

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{e^2}$$

ดังนั้นได้ตัวอย่าง 558 คน สุ่มตัวอย่างตามระดับมาตรฐานโรงแรมแบบโควตา (Quota Sampling) ในอัตราส่วน 3:2:1

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนการสร้าง แบบสอบถามดังนี้

1.1. ศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดนิยามเชิงทฤษฎีและนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อนำมาสร้างหัวข้อในแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2. โครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามในเรื่องประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน งานระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความรู้สึกลูกพนักงานต่อองค์กร 3 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า (Rating scale) ซึ่งการสร้างแบบสอบถาม โดยใช้ Likert's Scale เป็นมาตรวัดโดยเกณฑ์ให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ

2. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1. การหาความเที่ยงตรง ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อให้ตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยจากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

2.2. การหาความเชื่อมั่น เป็นการทดสอบกับประชากร ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 0.70 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้

3 วิธีดำเนินการวิจัย นำแบบสอบถามไปมอบให้เจ้าหน้าที่โรงแรมที่รับผิดชอบในการแจกจ่ายให้กับบุคลากรกลุ่มเป้าหมายเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ครบตามจำนวนที่ต้องการและทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ นำไปวิเคราะห์ข้อมูล

4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิตินูมาน ได้แก่การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ทดสอบรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

4. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ น้อยกว่า 27 ปี การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี สถานภาพสมรส เป็นโสด อายุการทำงานในโรงแรม 1-5 ปี ตำแหน่งงาน เป็นพนักงานทั่วไป อัตราเงินเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท

ประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน
น้อยกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กร

พนักงานโรงแรมในกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีความผูกพันอยู่ในระดับมากด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร แต่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่าค่านิยมของหน่วยงานยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับค่านิยมของตน เห็นว่าการบริหารงานของโรงแรมยังขาดความเหมาะสม ใช้ความพยายามในการทำงานน้อยลง ไม่ยินยอมในเรื่องการนำงานจากที่ทำงานกลับไปทำที่บ้าน เมื่อมีอุปสรรคในการทำงานบ่อยครั้งารู้สึกเบื่อหน่ายไม่อยากทำงาน ยังไม่เต็มใจที่จะแนะนำเพื่อนให้มาทำงานกับโรงแรมนี้ และถ้ามีโอกาสก็จะไปทำงานที่อื่นที่มีโอกาสก้าวหน้าและค่าตอบแทนที่มากกว่า

ส่วนที่ 3 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านเดียวคือความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม นอกจากนั้นระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน และที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมคืออัตราค่าตอบแทน

กล่าวโดยสรุป คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ต้องการค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบันโดยไม่ต้องทำงานพิเศษนอกเวลา สวัสดิการที่เหมาะสม การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งโดยยึดถือเกณฑ์ความสามารถ ระบบการให้รางวัลที่เหมาะสม การพิจารณาความดีความชอบมีหลักเกณฑ์ที่ยุติธรรม และต้องการวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอเพื่อให้การทำงานมีความสะดวก

นอกจากนี้ พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครยังต้องการทำงานในอาชีพนี้ให้มีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมาย และต้องการการสนับสนุนส่งเสริมจากหน่วยงานให้มีโอกาสในการศึกษาต่อ อบรมสัมมนาต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน ต้องการผู้บังคับบัญชาที่มีความจริงใจ ไว้วางใจได้ รับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงานไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัว ไม่มอบงานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบให้ทำเพื่อนร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน ให้ความเสมอภาคในการทำงาน และต้องการเวลาให้กับครอบครัวและเพื่อนฝูง

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคลตามมาตรฐานโรงแรม

การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบตามมาตรฐานโรงแรมพบว่าพนักงานโรงแรมมาตรฐานระดับ 3 ดาว ระดับ 4 ดาวและระดับ 5 ดาวเพศชายและเพศหญิงมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่

แตกต่างกัน พิจารณาตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาวและ 5 ดาวช่วงอายุที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างแต่มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยช่วงอายุ 33-37 ปี มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด รองลงมาคืออายุ 38-42 ปี ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาวและ 4 ดาวระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมมาตรฐาน 5 ดาวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดรองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันโดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน พิจารณาตามมาตรฐานโรงแรมทั้งระดับ 3 ดาว 4 ดาวและ 5 ดาว สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันของพนักงานโรงแรมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อายุการทำงานในโรงแรมที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาตามมาตรฐานโรงแรมทั้งระดับ 3 ดาว 4 ดาวและ 5 ดาว อายุการทำงานและตำแหน่งปฏิบัติงานในโรงแรมที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน พิจารณาตามมาตรฐานโรงแรมทั้งระดับ 3 ดาว 4 ดาวและ 5 ดาว ตำแหน่งปฏิบัติงานใน

โรงแรมที่แตกต่างกันได้แก่ระดับพนักงานทั่วไปและระดับผู้บริหารมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยอัตราเงินเดือน 30,001 – 45,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ มากกว่า 45,000 บาท พิจารณาตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาวมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยอัตราเงินเดือน 30,001 – 45,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาวและ 5 ดาวอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ($p=0.05$) ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน พิจารณาตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โรงแรมระดับ 3 ดาว ประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ระดับ 5 ดาว ประสบการณ์การทำงาน 10 – 15 ปี มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ระดับ 4 ดาว ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยประสบการณ์การทำงาน 15 มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด

ตารางที่ 1 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมใน
เขตกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานโรงแรม จำแนกตามเพศ

มาตรฐานโรงแรม	เพศ	ค่าเฉลี่ย	s.d.	t	Sig.
3 ดาว	ชาย	3.2012	0.452	-1.059	0.292
	หญิง	3.3081	0.500		
4 ดาว	ชาย	3.6160	0.631	1.443	0.151
	หญิง	3.4881	0.562		
5 ดาว	ชาย	3.4461	0.603	-0.545	0.586
	หญิง	3.4872	0.652		
โดยรวม	ชาย	3.471	0.608	0.378	0.706
	หญิง	3.452	0.599		

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมใน
เขตกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานโรงแรม จำแนกตามช่วงอายุ

มาตรฐานโรงแรม	ช่วงอายุ	ค่าเฉลี่ย	s.d.	F	Sig.
3 ดาว	น้อยกว่า 27 ปี	3.213	0.420	1.105	0.359
	28 - 32 ปี	3.405	0.385		
	33 - 37 ปี	3.329	0.372		
	38 - 42 ปี	2.996	0.219		
	43 ปี ขึ้นไป	3.268	0.628		
4 ดาว	น้อยกว่า 27 ปี	3.5195	0.542	3.825	0.005**
	28 - 32 ปี	3.3918	0.536		
	33 - 37 ปี	3.8536	0.682		
	38 - 42 ปี	3.7259	0.673		
	43 ปี ขึ้นไป	3.3986	0.534		
5 ดาว	น้อยกว่า 27 ปี	3.4315	0.517	0.469	0.758
	28 - 32 ปี	3.4514	0.627		
	33 - 37 ปี	3.4099	0.623		
	38 - 42 ปี	3.4852	0.779		
	43 ปี ขึ้นไป	3.5614	0.675		
โดยรวม	น้อยกว่า 27 ปี	3.431	0.520	0.730	0.572
	28 - 32 ปี	3.425	0.564		
	33 - 37 ปี	3.525	0.642		
	38 - 42 ปี	3.523	0.726		
	43 ปี ขึ้นไป	3.435	0.631		

** Sig < 0.01

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมใน
เขตกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานโรงแรม จำแนกตามระดับการศึกษา

มาตรฐานโรงแรม	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	s.d.	F	Sig.
3 ดาว	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.2936	0.409	0.256	0.775
	ปริญญาตรี	3.2185	0.605		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.2031	-		
4 ดาว	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.570	0.586	1.501	0.226
	ปริญญาตรี	3.568	0.597		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.098	0.905		
5 ดาว	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.571	0.597	3.878	0.022*
	ปริญญาตรี	3.362	0.648		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.548	0.536		
โดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.512	0.568	1.994	0.137
	ปริญญาตรี	3.411	0.636		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.386	0.662		

* Sig < 0.05

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมใน
เขตกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานโรงแรม จำแนกตามสถานภาพสมรส

มาตรฐานโรงแรม	สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย	s.d.	F	Sig.
3 ดาว	โสด	3.262	0.506	2.612	0.079
	สมรส	3.186	0.422		
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	3.587	0.488		
4 ดาว	โสด	3.543	0.594	0.924	0.399
	สมรส	3.587	0.620		
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	3.176	0.278		
5 ดาว	โสด	3.448	0.610	1.063	0.347
	สมรส	3.501	0.636		
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	3.212	0.779		
โดยรวม	โสด	3.452	0.595	0.505	0.604
	สมรส	3.479	0.614		
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	3.352	0.619		

ตารางที่ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานโรงแรม จำแนกตามอายุการทำงานในโรงแรม

มาตรฐานโรงแรม	อายุการทำงานในโรงแรม	ค่าเฉลี่ย	s.d.	F	Sig.
3 ดาว	1-5 ปี	3.241	0.446	2.388	0.074
	6-10 ปี	3.417	0.473		
	11-15 ปี	3.103	0.367		
	15 ปีขึ้นไป	3.049	0.516		
4 ดาว	1-5 ปี	3.486	0.520	2.211	0.088
	6-10 ปี	3.676	0.780		
	11-15 ปี	3.738	0.600		
	15 ปีขึ้นไป	3.422	0.511		
5 ดาว	1-5 ปี	3.445	0.545	2.012	0.113
	6-10 ปี	3.442	0.662		
	11-15 ปี	3.325	0.751		
	15 ปีขึ้นไป	3.640	0.615		
โดยรวม	1-5 ปี	3.425	0.525	0.510	0.675
	6-10 ปี	3.500	0.671		
	11-15 ปี	3.463	0.706		
	15 ปีขึ้นไป	3.474	0.605		

ตารางที่ 6 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานโรงแรม จำแนกตามตำแหน่งปฏิบัติงานในโรงแรม

มาตรฐานโรงแรม	ตำแหน่งปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	s.d.	t	Sig.
3 ดาว	ระดับพนักงานทั่วไป	3.277	0.498	0.638	0.525
	ระดับผู้บริหาร	3.188	0.373		
4 ดาว	ระดับพนักงานทั่วไป	3.537	0.595	-1.134	0.258
	ระดับผู้บริหาร	3.706	0.654		
5 ดาว	ระดับพนักงานทั่วไป	3.442	0.614	-1.340	0.181
	ระดับผู้บริหาร	3.624	0.725		
โดยรวม	ระดับพนักงานทั่วไป	3.448	0.596	1.077	0.282
	ระดับผู้บริหาร	3.540	0.653		



ตารางที่ 7 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขต
กรุงเทพมหานครตามมาตรฐานโรงแรม จำแนกตามอัตราเงินเดือน

มาตรฐานโรงแรม	อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	s.d.	F	Sig.
3 ดาว	น้อยกว่า 15,000 บาท	3.253	0.461	0.223	0.880
	15,001 - 30,000 บาท	3.316	0.598		
	30,001 – 45,000 บาท	3.104	0.048		
	มากกว่า 45,000 บาท	3.375	0.575		
4 ดาว	น้อยกว่า 15,000 บาท	3.305	0.454	14.302	0.000**
	15,001 - 30,000 บาท	3.758	0.632		
	30,001 – 45,000 บาท	4.242	0.571		
	มากกว่า 45,000 บาท	3.426	0.414		
5 ดาว	น้อยกว่า 15,000 บาท	3.436	0.612	1.396	0.244
	15,001 - 30,000 บาท	3.434	0.656		
	30,001 – 45,000 บาท	3.660	0.611		
	มากกว่า 45,000 บาท	3.740	0.707		
โดยรวม	น้อยกว่า 15,000 บาท	3.364	0.549	8.022	0.000**
	15,001 - 30,000 บาท	3.576	0.660		
	30,001 – 45,000 บาท	3.780	0.659		
	มากกว่า 45,000 บาท	3.619	0.623		

** Sig < 0.01

ตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานโรงแรม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

มาตรฐานโรงแรม	ประสบการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย	s.d.	F	Sig.
3 ดาว	น้อยกว่า 5 ปี	3.322	0.432	5.002	0.003**
	5-10 ปี	3.430	0.495		
	10-15 ปี	3.071	0.325		
	15 ปี ขึ้นไป	2.901	0.488		
4 ดาว	น้อยกว่า 5 ปี	3.485	0.537	2.730	0.045*
	5-10 ปี	3.652	0.693		
	10-15 ปี	3.791	0.660		
	15 ปี ขึ้นไป	3.377	0.458		
5 ดาว	น้อยกว่า 5 ปี	3.533	0.546	4.941	0.002**
	5-10 ปี	3.408	0.683		
	10-15 ปี	3.162	0.650		
	15 ปี ขึ้นไป	3.648	0.586		
โดยรวม	น้อยกว่า 5 ปี	3.474	0.526	0.908	0.437
	5-10 ปี	3.490	0.670		
	10-15 ปี	3.352	0.689		
	15 ปี ขึ้นไป	3.436	0.595		

** Sig < 0.01 * Sig < 0.05

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อการกับคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละระดับมาตรฐานโรงแรม

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อการกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมพบว่ามาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว ระดับ 4 ดาว และระดับ 3 ดาว มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นส่วนใหญ่ และมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมกับความผูกพันต่อการด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรมี

ความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวกับความผูกพันต่อการด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กันทางบวกมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมกับความผูกพันต่อการโดยรวม ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุดคือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม กับความผูกพันต่อการด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร

มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กันทางบวกมากที่สุด รองลงมาได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ตามลำดับ สำหรับความสัมพันธ์ทางบวกน้อยที่สุดคือ คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร

มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กันทางบวกมากที่สุด รองลงมาได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมกับ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม

ขององค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ตามลำดับ สำหรับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุดคือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สำหรับคู่ที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน สำหรับมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว ได้แก่คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ตารางที่ 9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามมาตรฐานโรงแรม

คุณภาพชีวิตการทำงาน และ มาตรฐานโรงแรม	ความผูกพันต่อองค์กร			
	ด้านความเชื่อมั่น อย่างแรงกล้าใน การยอมรับ เป้าหมายและ ค่านิยมของ องค์กร	ด้านความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่าง มากเพื่อ ประโยชน์ของ องค์กร	ด้านความต้องการที่ จะคงอยู่เป็นสมาชิก ภาพขององค์กร	โดยรวม
ด้านค่าตอบแทนที่ 3 ดาว	0.396**	0.231*	0.419**	0.432**
เพียงพอ 4 ดาว	0.542**	0.315**	0.606**	0.551**
และยุติธรรม 5 ดาว	0.550**	0.374**	0.501**	0.550**
ด้านสภาพแวดล้อม 3 ดาว	0.674**	0.355**	0.487**	0.614**
ในการทำงาน 4 ดาว	0.653**	0.539**	0.628**	0.704**
5 ดาว	0.660**	0.548**	0.565**	0.683**
ด้านความก้าวหน้า 3 ดาว	0.576**	0.281**	0.276**	0.461**
มั่นคงในการทำงาน 4 ดาว	0.675**	0.384**	0.548**	0.633**
5 ดาว	0.631**	0.494**	0.511**	0.629**
ด้านโอกาสในการ 3 ดาว	0.546**	0.473**	0.326**	0.525**
พัฒนาสมรรถภาพ 4 ดาว	0.671**	0.562**	0.567**	0.696**
ของบุคคล 5 ดาว	0.629**	0.559**	0.584**	0.684**
ด้านความสัมพันธ์ 3 ดาว	0.542**	0.230*	0.200	0.382**
กับผู้บังคับบัญชา 4 ดาว	0.651**	0.544**	0.554**	0.676**
และเพื่อนร่วมงาน 5 ดาว	0.600**	0.510**	0.524**	0.630**
ด้านประชาธิปไตย 3 ดาว	0.427**	0.063	0.156	0.267**
ในการทำงาน 4 ดาว	0.655**	0.470**	0.612**	0.672**
5 ดาว	0.572**	0.405**	0.495**	0.568**

ตารางที่ 9 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน และ มาตรฐานโรงแรม	ความผูกพันต่อองค์กร			
	ด้านความเชื่อมั่น อย่างแรงกล้าใน การยอมรับ เป้าหมายและ ค่านิยมของ องค์กร	ด้านความเต็มใจที่ จะทุ่มเทความ พยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ของ องค์กร	ด้านความต้องการ ที่จะคงอยู่เป็น สมาชิกภาพของ องค์กร	โดยรวม
ด้านความ 3 ดาว	0.522**	0.287**	0.465**	0.532**
สมดุลระหว่าง 4 ดาว	0.583**	0.512**	0.570**	0.632**
งานกับชีวิต 5 ดาว	0.784**	0.380**	0.397**	0.485**
ส่วนตัว				
ด้านความ 3 ดาว	0.714**	0.362**	0.572**	0.682**
เกี่ยวข้องและ 4 ดาว	0.706**	0.644**	0.640**	0.765**
เป็นประโยชน์ 5 ดาว	0.710**	0.672**	0.547**	0.742**
ต่อสังคม				
คุณภาพชีวิต 3 ดาว	0.742**	0.373**	0.473**	0.646**
ในการทำงาน 4 ดาว	0.751**	0.567**	0.690**	0.770**
โดยรวม 5 ดาว	0.718**	0.579**	0.611**	0.735**

** p < 0.01

* p < 0.05

5. สรุป

5.1 สรุปผลจากการวิจัย พนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร อยู่ในระดับมาก สำหรับความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียงด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้น ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านสภาพแวดล้อม

ในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานในการทำงานในโรงแรม ระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานกับโรงแรม และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แต่ระดับเงินเดือน ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมมาตรฐานระดับ 3 ดาว ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานในการทำงานในโรงแรม ระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานกับโรงแรม อัตราเงินเดือนและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมมาตรฐานระดับ 4 ดาว ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานในการทำงานในโรงแรม ระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานกับโรงแรม ที่แตกต่างกันส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

แต่อัตราเงินเดือนและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมมาตรฐานระดับ 5 ดาว ได้แก่เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงานในการทำงานในโรงแรม ระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานกับโรงแรม และอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

แต่ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สำหรับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิก

ภาพขององค์การและด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การนั้น ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการที่พนักงานมีปัญหาคุณภาพชีวิตค่อนข้างสูง ทางด้านรายได้ และการดำรงชีพ โดยเฉพาะพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่าเดือนละ 15,000 บาท ผู้บริหารโรงแรมจึงควรพิจารณาปรับฐานเงินเดือนจัดทำโครงสร้างเงินเดือนให้เป็นมาตรฐาน และ ค่าบริการให้สูงขึ้น เพราะค่าครองชีพในปัจจุบันได้ปรับตัวสูงขึ้น และควรเพิ่มสวัสดิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ดีขึ้นกว่าปัจจุบัน เพิ่มวันหยุดประจำเดือน และวันลาพักร้อนให้มากกว่าเดิมโดยเฉพาะโรงแรมมาตรฐานระดับ 3-4 ดาว สำหรับพนักงานโรงแรมมาตรฐานระดับ 5 ดาวหากได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมจะมีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ

2. ผู้บริหารโรงแรมควรให้ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารกับพนักงานฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เมื่อพนักงานเกิดข้อสงสัยและปัญหา โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เป็นสิทธิประโยชน์ของพนักงาน

3. ผู้บริหารโรงแรมควรมีนโยบายการจ้างพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และควรจ้างผู้บริหารคนไทยที่มีความสามารถแทนการจ้างระดับผู้บริหารที่เป็นชาวต่างชาติที่มีค่าจ้างค่อนข้างสูง และมีสวัสดิการดี ทำให้เกิดต้นทุนแรงงานสูงเกินความจำเป็น

4. ผู้บริหารโรงแรมควรมีการบริหารงานแบบประชาธิปไตย เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น ได้มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้บังคับบัญชาควรเป็นตัวอย่างสำหรับพนักงานคนอื่นๆ ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของตน การรักษาคำพูด

และปฏิบัติตามคำพูด มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล เข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา บริหารงานด้วยความยุติธรรม

5. ผู้บริหารโรงแรมควรสนับสนุนบุคลากรภายในองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยการให้โอกาสในการศึกษาต่อ เข้ารับการอบรม/สัมมนาด้านวิชาการ และทักษะด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน และส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรักและสามัคคีกันระหว่างแผนกและระหว่างพนักงานกับผู้บริหารให้ผู้บริหารมีความเป็นกันเองกับพนักงาน โดยเฉพาะโรงแรมมาตรฐานระดับ 3-4 ดาว

6. ผู้บริหารโรงแรมมาตรฐานระดับ 4 ดาวควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีอายุงานหรือระยะเวลาการทำงานนานเนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อโรงแรมในด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพสูง

7. ผู้เป็นหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาควรให้ความเป็นกันเองกับพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดความไว้วางใจและมีการอบรมพัฒนาบุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชา มีการอบรมและหมุนเวียนงานสำหรับพนักงานระดับล่าง

8. โรงแรมมาตรฐานระดับ 5 ดาวควรให้ความสำคัญกับงานของพนักงานและส่งเสริมความเข้าใจ นโยบายของโรงแรม มีการอบรมและหมุนเวียนงานสำหรับพนักงานระดับล่าง

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป มีผลการวิจัยของต่างประเทศและของประเทศไทยที่พบว่าบริษัทที่ก่อตั้งมานาน มีค่าตอบแทนสูงและพนักงานทำงานมายาวนาน ไม่สามารถสร้างความผูกพันกับพนักงานได้ ดังนั้น ค่าตอบแทนจึงไม่ใช่คำตอบเดียวในการสร้างสายใยความผูกพัน มีปัจจัยอื่นๆ ที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อพนักงาน คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะหัวข้อการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2554). **ข้อมูลออนไลน์** เข้าถึงเมื่อ 20 กรกฎาคม 2554 จาก <http://thai.tourismthailand.org>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2554). **ข้อมูลออนไลน์** เข้าถึงเมื่อ 15 กรกฎาคม 2554 จาก www.bangkokbiznews.com
- กนกวรรณ มีปลั่ง. (2548). **การรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.**
- วันชัย แฉ่งอารี. (2550). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประจำอยู่ในพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.**
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2534). **การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS. พิมพ์ ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: พิชายการพิมพ์.**
- Burke. (2003). **Employee Engagement.** (Online) from <http://www.burke.com>
- Buchanan, B. (1974). **Building Organizational Commitment: The Socialization of**

- Managers in Work Organizations.** Administrative Science Quarterly
- Steers, R.M. (1977). **Organizational Effectiveness : A Behavioral View.** Santa Monica, CA: Goodyear
- Steers, R.M. (1997). **Introduction to Organization Behavior.** New York : Harper Collin Publication Inc.
- Steers, R.M. and Porter, L.W. (1983). **Employee Organization Linkage** : The Psychology of Commitmen, absenteeism and Turnover. (Online) from <http://aom.org/About-AOM/Contact-Us.aspx>.
- Huse, E. & T. Cumming. (1985). **Organization Development and Change.** Minnesota :West.
- Walton, R.E. (1974, June 12). **Improving the Quality of Work life.** Harvard Business Review